

สายตรงรองอธิการบดีฝ่ายบริหารกิจการภายใน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นในการบริการ การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการโดยมีการขึ้น/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

**ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การบริการโดยมีขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องเรียน**

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">หน่วยประชาสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ ตรวจสอบเว็บไซต์โครงการคุณบอกเราทำ ♦ กรณีมีข้อร้องเรียนส่งพิมพ์เสนอผู้อำนวยการกอง </div>	ทุกวันทำงาน
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">ผู้อำนวยการกอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ แจ้งงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อร้องเรียน </div>	1-2 ชั่วโมง
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">งานที่เกี่ยวข้อง(ตามโครงการสร้าง)</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ งานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อร้องเรียนพร้อมทั้งแก้ไขปัญหา กรณีสามารถดำเนินการแก้ไขได้เลย รายงานผู้อำนวยการกองทราบ ♦ กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ก็จะเสนอผู้อำนวยการกองพิจารณา </div>	1- 2 วันทำงาน
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">ผู้อำนวยการกอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ กรณีข้อร้องเรียนงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาได้เลย รายงานให้รองอธิการบดี รับทราบและรายงานผลการดำเนินการชี้แจง ข้อมูลhttp://www.vehicle.ku.ac.th/index2016.html ♦ กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ก็จะเสนอรองอธิการบดีหาแนวทางแก้ไข ข้อร้องเรียนต่อไป ♦ เสนอที่ประชุมบริหารกองยานพาหนะฯ ทุกเดือน เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข </div>	1-2 ชั่วโมง
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">รองอธิการบดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ รับทราบกรณีข้อร้องเรียนงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาได้เลย ♦ หาแนวทางแก้ไขร่วมกับ ผอ.กอง และงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน ♦ มอบ ผอ.กอง รายงานข้อมูล http://www.vehicle.ku.ac.th/index2016.html </div>	1-2 วันทำงาน
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">ผู้อำนวยการกอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ แจ้งหน่วยประชาสัมพันธ์รวมเป็นข้อมูล กรณีข้อร้องเรียนงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาได้ ♦ แจ้งหน่วยประชาสัมพันธ์ รายงานข้อมูล http://www.vehicle.ku.ac.th/index2016.html </div>	1-2 ชั่วโมง
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e1f5fe;"> <p style="text-align: center;">หน่วยประชาสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ รวมเป็นข้อมูล กรณีข้อร้องเรียนงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาได้ ♦ รายงานข้อมูล http://www.vehicle.ku.ac.th/index2016.html และรวมเป็นข้อมูล ♦ รายงานที่ประชุมบริหารกองยานพาหนะฯ ทราบ </div>	1-2 ชั่วโมง